

社会福祉援助職の自己覚知について

高 橋 五 江

1. はじめに

新しい世紀へ向けて、時代の大きな転換期にさしかかろうとしている現在、社会福祉の状況もまた転換の大きなうねりの中にある。戦後間もない時期にその基礎が形成された我が国の社会福祉制度は、現在21世紀に到来する超高齢社会という未曾有の新時代に備えるために、「高齢者保健福祉推進十ヶ年戦略（通称ゴールドプラン）」（1990年12月策定）を柱とした「社会福祉制度改革」を実施中であり、^(註1) それを実際に推進するために策定を義務付けられた自治体レベルでの、「高齢者保健福祉計画」が平成6年（1994年）から実施の運びとなった。しかし、その一連の過程の進行途上においても、政治・経済の情勢は人々の大方の予想を超えて、混迷と低迷の様相を深めて来た。積極的、主体的政策姿勢をもち得ないできた我が国の社会福祉がこうした政治・経済の逆風の中で、深刻な打撃を受けるであろうことが当然懸念されるところであり、今後の「制度改革」の前途に暗雲を投げかけている。^(註2)

また、戦後50年あまりの経過のなかで、社会福祉の発展は主として、制度面での量的な整備・拡充という面が中心であり、実践現場の社会福祉サービスの質の向上および、それを支える社会福祉の市民原理・理念の実体化の側面においては、新しい理論や理念の積極的な紹介、導入にもかかわらず、思うような進展が見られたというよりはむしろ、量的整備の背後で停滞を余儀なくされる傾向にあった。

福祉サービスの質の問題を考えると、制度の体系的な整備、職員配置を含む諸基準の引き上げ、財政措置の拡大などのハードの面（これは社会福祉政策の主体的姿勢が問われる）と同時に、それを福祉最前線の実践現場で利用者に直面しつつサービスを提供する社会福祉職員（社会福祉援助職）の対人援助業務の中身、その質の問題というソフトの面の両方からとらえることが必要であるが、ここで取り上げるのは主として後者のほうである。しかしながらそれは当然前者の規定を受けて、密接不可分に存在しうるものであり、切り離して単独でとらえられるものではないことはいうまでもない。

社会福祉が個別的、対人的な福祉ニーズ充足を目的としている以上、福祉ニーズをもつ国民の「健康で文化的な最低限度の生活水準」が個人の人権の尊重、発達の権利の保障、利用者の自己決定・参加の原理の下で実現されるとき、社会福祉制度は真にその目的を達成することができるのであり、それが、権力の社会的弱者管理装置として機能すべきでないことは当然である。また、福祉ニーズの充足は社会福祉援助職（以下援助職と省略する）が利用者との良好で専門的な人間関係であるラポールを形成し、維持・発展させていくことによってのみ、可能であり、そのためには援助職が自分自身を良く知り、統制していくことができる専門的自己を確立しなければならない。そうした援助職の自己覚知が求められているのであり援助職の対人援助の関わり方、クライアントとの関係の性質を中心とした専門性のあり方がサービス利用者に決定的な影響力をもち、社会福祉実践のサービス水準を決定する重要な要因のひとつとなることは明白である。^(註3)

その際にここでいう援助職とは、ソーシャルワーカーのみをさすものではなく、社会福祉実践現場における介護職、看護職もふくめて直接援助に関わる職員の総称として用いるものとする。とりわけ、福祉現場実践における対人的な関わり方の密度の濃さと、人員配置のうえで介護職の福祉サービスの質に関わる重要性が強調されなければならない。

本論は、援助職の専門性において、その基盤、中核をなす重要な概念として「援助職の自己覚知」をテーマにとりあげるものである。自己覚知の概念こそ適切な援助関係の形成のうえで不可欠な、現在もっとも必要とされている、社会福祉実践のサービスの質を全体的に向上させうる重要なキー概念のひとつであると考えからである。

論文の構成はこれまで自己覚知の概念が文献のなかでどのような文脈のなかで用いられてきたのか、その概念をまず明らかにし、次にソーシャルワーカーおよびケアワーカーの自己覚知の欠如がもたらす現実の問題状況を検討し、そこから、社会福祉の直接援助にかかわるすべての援助職にとって、自己覚知が不可欠の専門性として求められていることを再確認するとともに、現代日本の福祉状況における新しい自己覚知の概念を再確認し、それを専門職教育のなかに組み込んでいくことの重要性を論じることが本論の目的である。

2. 自己覚知の概念について

自己覚知 (self-awareness) というのは本来、自己理解、自己認識、自己洞察といった概念と並ぶ心理学的概念のひとつであるが、今日では主としてソーシャルワークの分野で用いられることが多い。^(註4) それがソーシャルワークの歴史のなかで特に援助者の自己覚知として使われるようになったのは、1930年代以降主として、ケースワーク理論が心理主義的に深められて行く過程において、診断学派的ケースワーク学者らによってである。G.ハミルトンは「他

人を受け入れ得るためには自分自身を知ることこそ重要なのであり、自己または自己の感情をみつめていく能力こそ、他人の感情を理解しうるためには重要なのである。」と自己覚知という言葉は使っていないが、その概念について明確に論じている。^(註5) さらに自己覚知の概念を発展させ、詳しく論じたのは、バイスティックである。彼は自己覚知について、「なによりも、みずからの態度や感情を十分に知っていることを意味する。このことは、ケースワーカーがみずからを個人的な反応や差異をもった個人として、見る助けとなる。この自己覚知がないと、ワーカーは、ともすれば、自分の感情をクライアントに転嫁するという彼の自然の性向に従いがちになる。彼は、クライアントが自分の感情を表現するのをさえぎることになりやすく、ある特定の状況についてのクライアントの感情がどんなものであるかを自分が知っていると誤って結論をくだしてしまうのである。」また「自己覚知とは自己の受容にそして究極的には、他人の受容を結果としてもたらす。問題に対する自らの態度、感情及び反応を把握することは、われわれが困難に対する他人の態度、感情および反応を受け入れる助けとなる。ケースワーカーがそれらを自らのうちに体験しておればこそ、彼は他人におけるこれらの感情と態度を理解する事ができるのであり」、「専門的目的をもった自己の活用は自己についての知識を通じてのみ達成できる。」として、自己覚知の欠如が「適切な現実を把握し、あるがままのクライアントを処遇することを妨げる。」とのべている。^(註6) そして、クライアントの基本的な欲求の理解から導き出した7つの原則がケースワーカーとしての、専門的な自己を形成して行くうえでの不可欠なものと考えた。

また、C.トールは公的扶助ケースワークがソーシャルワークの原理、原則のもとで、人々の権利、義務と法令や機関の方針とを関連させながら適切なサービスを運用していくうえで、人間の基本的な欲求を良く理解していくことの重要性を説いたが、それはすなわち、ワーカーの自己覚知の重要性の認識でもある。トールはまた法令規定の制約と、「不合理な行政実務をケースワークの技能をとおして十分改善できないこと」についてのケースワークの限界について認識し法律を修正していくことの必要性について達見を示している。^(註7) 我が国においても、早くから自己覚知に関する記述は数多くみられる。大塚達雄は「偏見の自覚」のように仕事を進めるうえで不適当な感情や意見をもっている自分自身を率直に、正確に認識することであり、その表出の仕方を学ぶことが大事である、と論じた。^(註8) 仲村優一は自己覚知を、「ワーカー＝クライアント関係のなかに個人的な要素が入り込まないよう細心の注意が必要であり」、「常識では理解することの難しい転移関係の処理というような側面にまでも立ち入って」、「専門的なケースワーカーとして、みずからを確立するためには、ケースワーカーが、自分自身の姿、態度、反応や行動の様式などについて、かなり深い水準での理解をもたなければならない。このような自己理解のことである」とした。^(註9) また、柏木昭は「ケースワークにおける指導訓練の達成目標は、ワーカーの自己確知であるが」、それは「自己がいか

なる文化価値観によって強く影響され、いかにしてそうしたもののから脱却することができ、そしてそれによって専門的自己を確立することができるかということ」であるとのべている。^(註10) 岡本民夫は「クライアントと同様に、複雑に錯綜する動機や感情あるいは葛藤をもち、独善や偏見、先入観、欠点などをもって生活を営んでいる」ケースワーカーが、「専門職業的な人間関係を通じて意味のあるある援助を与えようとするならば、可能な限り安定した状態、とぎすまされた精神状態、冷静な思考などを保持することを要求」され、「専門的自我を駆使して、クライアントに対応する意識的・操作的な反応であり」、自己覚知は「クライアントに対する過度の同一視やネガティブな接近方法を防止するのに役立つ」とのべている。^(註11)

なお、大島侑は主体自身の覚知にはソーシャルワーカー自身の自己覚知と、システム自体の覚知である組織の自己覚知(organization-self-awareness)の両者をふまえる必要がある、^(註12) として新たに組織の自己覚知について付言しているが、感情のない組織に対して自己覚知の概念を用いることの妥当性については検討を要するとしても、自己覚知と組織の関連に配慮した新しい視点として注目される。さらに自己覚知の獲得をはかるうえでの不可欠な方法として、スーパーヴィジョンの重要性があることについては、共通に指摘されているところである。

以上述べられて来た事をもとに、自己覚知の概念を整理すると次のようにまとめることができるであろう。自己覚知とは、ソーシャルワーカーの専門的自己の確立の達成目標として、ワーカーの個人的要素を排除し専門職業的人間関係を形成するための、重要な概念である。そしてそれは、クライアントの人間としての尊厳と権利を守るという民主主義の価値原理に基づいていると同時に、クライアントが解決を必要としている生活問題の改善をはかるうえで、必要不可欠な技術概念でもある。さらに、自己覚知の内容のレベルには、ありのままの自分自身を知る、という比較的浅いレベルのものから、転移の処理、統制など高度な専門性を要するものまで幾つかのレベルがある。一定の比較的軽易なレベルのところまでであれば、ソーシャルワーカーのみならず、他の援助職、例えばケアワーカーの専門教育にも適用できる、というよりそれが必要かつ可能な概念であることが分かる。

援助者の自己覚知の重要性について、社会福祉実践においてソーシャルワーカーの専門性の点でそれが不可欠であることが明らかになってきたが、それでは実際の我が国の現場の状況はどうであろうかということ、必ずしも援助職の自己覚知がはかられている状況ではないことがわかる。それどころか、全くの欠如の状況さえ、かなりみられると言わなければならない。援助職の自己覚知の欠如が、どのような状況であるかについて、次に見て行くことにするが、本論は、前述したように自己覚知を広く社会福祉援助職に求められる専門性と考え、ソーシャルワーカーとケアワーカーに於ける問題状況をそれぞれ具体例をあげて考察することにする。

3. ソーシャルワーカーの自己覚知の問題状況について

「生活保護をあざ笑う川柳」などの見出しで、いわゆる「福祉川柳事件」が新聞に大きく報道され、一般世論に衝撃を与えるとともに、社会福祉の世界に激震が走ったのは、1993年6月15日のことであった。それは本来ソーシャルワーカーの中核を担うべき福祉事務所のケースワーカーたちが組織する研究会の機関誌に「ケースの死 笑いとはして後始末」、「救急車自分で呼べよ ばかやろう」、「いつまでも入院しててね アル中精神」、「金がない それはどうした ここくん」など、生活保護受給者たちに対して援助的であるどころか、侮蔑と憎悪と敵意に満ちた現場ワーカーの感情の噴出が、川柳まがいの形式をとって「川柳大賞」の標題のもとにずらりと掲載されたことに対して、障害者団体が抗議文を提出したことにより事態が表面化したものである。^(註13) その後各方面からの様々な見解がだされ、論議を呼んだが、数カ月経過して、表面的には鎮静化したかのように見える。これは単にケースワーカーの自己覚知の不足として研修の充実の課題やワーカー個人の人間性にのみ責任を帰すべき問題ではなく、基本的には憲法の精神に背をむけた生活保護行政の歪みからくる構造的な産物であること、それゆえ、「現場の悩みは承知しており、福祉事務所など組織全体での対応を指導したり、研修を通じてケースワーク技術の向上をはかっている」^(註14) というようにケースワーク技術の問題としたり、また「各地の福祉事務所では資産や収入について厳しすぎるチェックがなされるなど、国の方針が十分に理解されずに解釈され運用された事などから、現場のワーカーに精神的な重荷をかけている」^(註15) というような個々の福祉事務所の責任にすることは問題の本質をそらせるものにすぎない。

この事件のもうひとつの衝撃は、この機関誌が、長年にわたり公的扶助研究においては定評のある第一線のケースワーカーたちの集まりである研究会のものであること、さらには、この記事の編集責任者が、長年研究セミナー開催や保護家庭のこどものために夜間勉強会を続けてきていた「誠実で献身的なワーカー」^(註16)であったことである。いわば、生活保護ケースワーカーのなかでも最も意識が高く、良心的であると思われていたケースワーカーたちの責任において引き起こされた事件であるところにある。これは、それほど多くはないであろう福祉の専門性をもつ、またはそれを求める公的扶助ケースワーカーでさえ、福祉の基本的理念と全体状況が次第に見えにくくなり、保護受給者（すなわち国民）に対する研ぎすまされた人権感覚をもち続けて行くことが困難となっていることを示すものである。そこには彼らの権利擁護者としての機能を果たすことができない状況に陥って行き易い保護行政の構造的な問題があるのであり、「公的扶助ワーカーを蝕んでいる精神的荒廃状況の根の深さ」^(註17)として片付けるのではなく、その根の部分の構造を解明することがなにより重要なことであるだ

ろう。今、最も懸念されることは、この事件をきっかけに事態が改善される方向に向かうのではなく、逆にわずかに残された専門職志向のワーカーたちの最後の砦が瓦解し、良心的で意欲的な個々のワーカーたちがつぶされて行くことであり、公的扶助業務における非人間的、機械的業務化が一層進行することであろう。

生活保護ケースワークは、所得保障制度の一環として、金銭給付の機能を第一義とする領域にケースワークが持ち込まれることによって、そのケースワークは権威的性格をもつことが不可避となることから、一般のケースワークと同列に論じることのできない特殊性をもつことはあきらかである。しかしなおかつ、それが、貧困を対象分野とする領域のケースワーク、ソーシャルワークとして一定の重要な機能をもち得ることは異論の余地がないであろう。そのケースワーカーたちに専門職としての自己覚知が求められていることも明らかである。^(註18)しかしこの事件は、その欠如の事実と結果を如実に露呈した。これは、ケースワーカーの配置の多くが社会福祉専門職体系に基づいていない、むしろそこに専門職が入ることが忌避される傾向があるという現実や、無慈悲な行政執行官としての業務遂行を強要されるという「適正化」政策^(註19)の厳しいたががはめられているところで、ソーシャルワークの専門性としての自己覚知が生かされる余地はきわめて乏しいことを示している。この意味で前述のいわゆる「機関の自己覚知」もまた今日の福祉事務所には欠如しているといえよう。援助者の自己覚知は援助者が属する機関管理者の自己覚知のもとでそれが保証されるのであり、両者は車の両輪として求められている。国民の福祉よりも財政節減が優位に立った現在の生活保護行政が、機関成員の責任遂行を困難にしているのであり、そのなかで本来のケースワークの専門性を発揮しクライアントのよき援助者となることを求めて赴任したケースワーカーたちは、自己のアイデンティティーの危機に陥り、援助職の自己覚知において壊滅的な打撃をこうむらざるを得ないであろう。さらに、国の政策方針が貫徹されている福祉事務所などの公的機関においては、社会福祉政策の根柢である憲法の基本理念を空洞化し、公的責任を放棄して福祉軽視の財政節減政策を貫徹させようとする政策方針の問題を棚にあげて、当該機関関係者の自己覚知をのみ論議することは無意味であると言えよう。

こうした公的扶助をとりまく厳しい状況から撤退したり、目を背ける事なくソーシャルワーカーの陥るジレンマを克服し、国民の権利擁護者としての専門性を発揮して援助を提供していくことがどのようにできるか、という大きな課題に取り組んでいくことの重要性が認識されなければならない。^(註20)援助者の自己覚知にはクライアントとの関わりの中でとらえられる、本来の意味でのものとともに、社会の全体状況との関わりで社会福祉専門職としての役割に対する認識を深めるというところまで、援助者の自己覚知の概念を拡大して考えて行くことが必要ではないだろうか。

4. ケアワーカーの自己覚知の問題状況について

つぎに特別養護老人ホームにおけるケアワークの現場実践の記録をもとに自己覚知の問題を考えて行くこととする。特別養護老人ホームなどの入所施設においては職員の主力は寮母などのケアワーカーであり、人数も最も多く配置されて直接的に利用者と触れあいながら援助をすることから、施設利用者が日常生活を送る上で最も多く影響を受けている職員である。それゆえに、ケアワーカーの資質の問題は施設利用者の日常生活の良し悪しを決定づける大きな要因であると考えて良いであろう。ここに示す記録は、介護福祉士の実習における学生のレポートにもとづいている。この実習は学生が4週間という長期間を同一施設内で職員と行動を共にしながら実習することによって、部外者ではなかなか伺い知ることの難しい施設内の日常生活の素顔をとらえることの出来る貴重な機会である。そこで利用者がどのような生活感情をもって施設で生活をしているのかの一端をかいま見ることができると同時に、職員の施設処遇の専門的水準もおのずと明らかになってくる。ここでは、平成4年秋に介護福祉士養成施設であるT短期大学の第3段階（2年生）の介護実習の終了後に提出された職員と入所者の日常生活会話の逐語記録に基づくレポートのなかから、特別養護老人ホームのもののだけ69の記録を検討の素材としてとりあげて検討を行ったものである。^(註21) 学生には実習中に最も印象に残った職員と利用者のコミュニケーションの場面をひとつ選んで逐語記録体で記録し考察を行うよう課題が出された。登場する職員は、ほとんどが寮母職のケアワーカーであるが、わずかに看護婦なども含まれている。そのなかで、職員の言葉そのものが、言葉の暴力といって良いほどに明らかに非常に問題があると考えられるものは29（42.0%）あった。ほかは、特別な問題はないが特に良いというほどでもないというものと適切な対応であるまたは、優れた対応であると思われるものは22（31.9%）であった。明らかに問題があるというのが4割強と最も多かったことがわかる。以下、問題ある会話の典型的な例としての逐語記録を1つ選び紹介すると共に他の問題あるものについても概観することとする。なお、自己覚知の優れた実践記録も少なからずあったが、今回は特に問題状況に焦点をあてていることと、紙面の制約のため、それらはここではとりあげていない。

《事例》特別養護老人ホーム排泄介助における Sさん（91歳、女性）と寮母の会話場面

Sさんは白内障による視力低下、排泄をのぞき生活面はほぼ自立しているが、痴呆がみられ、ときおり情緒不安定になり弄便がみられることがあるのでそうしたときにはおむつ使用になる。寮母は20代の若い女性寮母、高校卒業後会社勤務をへて当施設に就職、キャリアは

2年、介護福祉士の資格はない。場面はSさんがシーツ交換直後ベッドで便失禁をしてシーツを汚してしまって「どうしよう」とうろたえているところへ実習生から連絡をうけた寮母がやってきたところである。

----- 逐語記録 -----

寮母「あら、ばっちゃん、またしてしまったのか？」

S 「そうなんだよ、どうしたらよいか・・・」

寮母「あらやだ、さっきシーツを交換したばかりなのにまた汚している。ばっちゃんはどうしてもらしてしまうのかね。」

(シーツを交換しながら)

寮母「どうして、こう、たくさんするんだろうね、さっきおむつ交換したときもたくさん出ていたじゃないのよ。全く世話がやけるね。」

S 「本当にすまないね。気がついたら出ていたんだよ。」

寮母「すまないじゃないよ、ばっちゃんは。さあさあ着替えてちょうだい。」(相手をせかすように、口調も激しい)

S 「本当にすまないね。」

寮母「今度汚したらもう取り替えないからね。ほら、もう新しいシーツにしたから、今度は汚さないでよ。」(終了して立ち去る)

学生「よかったですね、きれいになって。そんなに心配しなくてもいいですよ」(実習生が心配になって声をかけた)

S 「本当にありがとうよ。」(ベッドに入り寝ながら)

残念ながらこれは特殊な例ではなく、似たようなものは、他の種類の施設もふくめて数多くあった。寮母の言葉には、社会福祉の援助職どころか介護職としての自覚と責任感は乏しく、利用者に対する共感や、人間尊重の姿勢は全くみられない。対人援助職としての認識、福祉の専門性以前の段階であり、利用者の自尊心を深く傷つけ、その人権を無視、蹂躪している。学生は考察のなかで「こうした場面はSさんにかぎらず、多くの場面に見られた。たとえば、食事がなかなか食べられない人に対し、「いつまで時間かけてたべているのよ。食べたくなければ、無理に食べなくてもいいんだから」というような光景もあった。忙しい寮母さんたちにしてみれば、「相手を傷つけている」などとは思ってはおらず、日常的な会話なのかもしれないが、一方別な見方をすると、私も、どこかで知らないうちに言葉、態度による暴力で相手を傷つけてしまうかもしれないと、改めて考えさせられた。」と自己覚知に関する洞察を示している。こうした雰囲気がこの施設では、日常的になっており、多くの利用者たちがこうした厳しい雰囲気に耐えながら逃げ場のない生活をせざるを得ないでいることが推

測される。またこの施設だけが特殊というのでもなく、同様な状況は他の施設でも珍しくない。またなかには、問題発言をする職員のなかに、わずかながら介護福祉士の有資格者も含まれていた。

特に多く問題が出て来たのがこのように排泄場面のほか、食事、入浴などの避けることのできない日常の基本的生活行為の場面のものである。他の例を以下列挙していくと次ぎの通りである。

- ・ おむつ交換時、「便していたら替えてあげないよ」、「出てたら開けたの閉めて行っちゃうからね（冗談めいて）」
- ・ 「あーあ、こんなにしちゃって、便するときは、ちゃんと寮母さんにいわなきゃだめじゃない」
- ・ 「全く臭いんだから」、「うわー、きったねえ」
- ・ 「Iちゃん、終わったよ、プルプルプル（顔を近づけて、意味不明）」
- ・ トイレで目の不自由なお年寄りに「この上にあがって」「おしりおろして」「ああ重い」、相手の「おねがいますよ」、「すみませんねえ、こんなことさせて」に対する言葉である。
- ・ 「さあ、終わったから、私にいうことは？」とこれは感謝のこぼれを要求している。
- ・ 「あなたたちね、汚れたものはきちんと洗濯に出しなさいよ。」
- ・ 「全くあんたはいつもそうなんだから」
- ・ 相手のおこっている様子にどうでもいいような口調で
「はい、はい、はい、はい」
- ・ おなかがついて死にそうだとしきりに寮母をよぶ痴呆のある利用者に「何なのよ、朝ご飯今食べたばかりでしょう。どうしてすぐ忘れちゃうんだろうね。寮母さんは忙しいんだから呼ばないでくださいよ。」
（「寮母は忙しいんだから」、という言葉は頻繁にでてくる）
- ・ 大切にしていたものを誰かにとられたかもしれないとさがしまわっている利用者Mに寮母が「散らかしてるからなくなるのよ、ベッドのを上を少し片づけたら」と言ったところいらだった利用者に、「別にあんたに頼んでいるわけではないんだよ」と言われて「あーそう、それじゃもういいわ。わたしはもうMさんには何にも言わないからね。放っておくからね」
- ・ 痴呆の利用者がぼんやりした様子で「死にたいよ」といったところ、若い男性寮母「そんなこと言わないでくださいよ。僕が夜勤の時に死なないで、ほかの人の時にしてくださいよ。」（なおこの職員は介護福祉士である）

これらの職員の問題の言葉をみると、そこから浮かび上がって来るのは、「命令、支配、攻撃、脅迫、叱責、いじめ、嘲笑、侮辱、強要、拒否、無視、無関心、冷淡、責任回避、蔑視、皮肉、懲罰、愚弄、嫌悪、怒り、人間性の否定」などなどである。今回は特別養護老人ホームの記録にはなかったが、障害者施設、児童施設の記録からは、利用者への激しい体罰も厳然として横行していることがわかる。これらはちょうど前節の「福祉川柳」で表出された、ケースワーカーの本音と共通する性質のものであり、深刻な生活問題をかかえる人々の生活問題の改善を目指し、その人権を守るべき立場の人々が、実際にはそれとは全く正反対の人権侵害者、迫害者として機能している現実があることがわかる。

ここにでてくる会話はいずれも人としての常識レベルでの自覚を疑われるものであるが、入所施設の特殊な閉鎖性がそれを通用させてしまうというところがある。利用者は心身が弱っている人々であり、閉鎖傾向のある施設社会から自由に出て行くことはできないし、抗議や抵抗することの難しい特殊な環境の中では、利用者と職員の関係はあたかも模擬監獄実験にみられたような権威の組織化をもたらし、支配と服従の固定的な関係を生じせやすいものである。^(註22) こうした上下関係の固定的な雰囲気、強者と弱者の関係における優越意識が、専制的な支配者としての審判的態度、言動をもたらしけると同時に、それは利用者の側には諦めと、意欲喪失、屈従、自閉傾向化や痴呆への逃避現象を作り出している。職員の言葉は自分より弱い立場にある者に対するネガティブな支配、攻撃、虐待、無視の欲求という形をとって現れているが、その背後には職員の仕事に対する強い不満や私的生活でのフラストレーションがそのはけ口を求めて、最も表出しやすいところである利用者に向けられているという一面があるであろう。これは、自己覚知をもたない人が厳しい労働環境の中で社会的に弱い人々のケアや援助をする立場に立つときの自然の成り行きである。これは社会福祉施設に限らず、社会福祉の実践現場の職員が陥りやすい、一種の「職員のホスピタリズム」であるとも言えよう。このような状況が一部の職員であっても施設内で日常的にあるとしたら、逃げ場のない利用者を心理的に迫害し、生活を苦痛に満ちたものへと追い込んで行くことになり、そのような職員のいる施設や機関はもはや「福祉」の看板をかかげる資格が問われなければならないというべきであろう。

さらにそれが長期化するなかでは、介護する相手が自分と同じ感情をもった人間であることが次第に見失われて、人が物に転化して行く傾向があることを見逃してはならない。^(註23) 社会福祉職や医療職などに見られる、人間を対象とした仕事であることを意識化できなくなり、あたかも相手が心を持たない物体であるかのように扱うことに慣れて行くという傾向のことである。^(註24)

以上の例から、入所施設のサービス水準を一定以上に向上させて行くためには、直接処遇

職員を中心とした施設職員の自己覚知を含んだ専門的資質の確保が不可欠である。さらにその職員の資質の問題は職員個人の問題、責任の問題ではなく、社会的責任としての社会福祉制度全体の職員養成の課題である。この問題については昭和62年の社会福祉士及び介護福祉士法の制定以来、社会的な焦点の一つとして、様々な方面からの取り組みがなされ、最近では国の指針も出され、「専門的知識・技術と豊かな人間性を備えた資質の高い人材を早急に養成すること」、「魅力ある職場作りを推進し、必要な人材を確保すること」などの目的のために研修体系の確立と福祉専門職の養成品の強化および労働環境、勤務体制の改善その他さまざまな提言をおこなっている。^(註25) 労働条件、職場環境、人手不足などの改善をはかることは言うまでもなく専門性の問題とあわせてとりくんで行かなければならないであろう。職員の質の問題への取り組みはまだスタートをきったばかりである。人々の生活問題を解決、改善し、その生活の質を高めることを目的とする社会福祉は機械的、効率の観点では目的達成ははかれない。人々と心理的にかかわり、人間関係の形成がきわめて本質的な仕事になってくるのであり、その部分での余裕を考慮にいった職員配置でなければならないであろう^(註26)

従来ケースワーカー、またはソーシャルワーカーの専門性として語られることの多かった自己覚知であるが、その概念は内容的には幾つかの段階があることがわかった。そのなかで、一般的に自分自身を理解し、相手を傷つけないですむような行動様式を身につけていくということに関しては、広くケアワーカーやその他の社会福祉分野にかかわる援助職に共通の専門性として必要であるとして、その専門教育の課程のなかに位置付けて行くことが重要である。また、3のソーシャルワーカーのところで論じたように、機関成員の自己覚知があることが援助者の自己覚知の必要条件であり、さらにはそれに加えて、全体社会や社会福祉政策との関係における自分の役割と位置付けについての洞察をもち、利用者を迫害したり、対立したりすることのない、常に利用者の権利擁護者、代弁者として機能することを意識しつづけることができるという意味での自己覚知がケアワーカーを含めたすべての援助職において極めて重要であるといえるであろう。

5. 結論

社会福祉援助者の自己覚知は、援助者が自分自身の内面をよく知ることによってクライアントとの援助関係において、クライアントを傷つけたり、その成長を阻止したりというような、マイナスの影響をもたらさないように援助を提供していくために援助者に求められる不可欠の重要な概念である。

そして、それは社会福祉専門職としてのソーシャルワーカーのみでなくケアワーカーなど直接援助職全体に求められる重要な概念でもある。しかしながら、現実の実践現場には、両

者とともにその欠如の状況が広く存在すること、その結果として、サービス利用者の人権侵害をふくむ極めて深刻な不利益を与えている問題状況が存在することが確認された。そこには、制度のハード面での進展とは裏腹に、ソフトであるサービスの質の面での立ち遅れがあり、その背景にそれを温存する社会福祉政策の低位性がある。根強いスティグマや劣等処遇、情民観などの前近代的な救貧観が水面下に脈々と生き続けており、民主主義と人権思想に基盤をおく、憲法及び、福祉の種々の高邁な理念の空洞化を生じさせている。それがひいては我が国の社会福祉教育（理念、理論）と現場実践および社会福祉行政（現実）との乖離をもたらしている。その乖離が社会福祉職員のジレンマのもとであり、意欲的で理想の高い者ほど卒業後にアイデンティティーの危機に陥り易いという事態を生み出している。こうした状況を育んで要るのが、国民の福祉や政治に対する無関心、世論の結集の難しさであり、民主主義および福祉の土壌の全般的な立ち遅れであるといえよう。

それゆえ援助職の自己覚知の欠如の問題は援助職個々人の自覚と資質の問題としてだけでなく、まず構造的な問題としてとらえられることが重要である。専門性の発揮を困難にしている機関成員としての自己覚知の欠如およびその背後にある、経済効率優先の論理の貫徹した政策との矛盾のなかで、社会福祉の専門性を利用者本位にいかに関係していくことができるかが、職員の養成教育のなかで課題としてとらえられなければならないだろう。社会福祉実践全体状況のサービスの質の確保・向上のためには援助職の自己覚知が不可欠であるという合意が実践現場になれば、点としてのサービスの質の向上にはなりえても、面として、また空間的な広がりをもったサービス水準の向上は決して期待できないからである。

利用者との関係において、援助職としての自分自身をつねに的確に維持し、援助的な関係を発展させて行くことができるとともに、社会的な視野の広がりの中で常に人権擁護者として機能し得る社会福祉援助職として、自己の役割を、全体社会の状況との関連で常に正しく認識することができる、という二重の自己覚知が今日必要となっているのではないだろうか。そうした専門職は当然時流のなかで変動しやすい国の社会福祉政策の下請け労働者の枠を超えるものであり、その教育はお仕着せの職業教育の域をこえて、ソーシャルワークの普遍の価値原理をふまえた専門職教育でなければならない。厳しい実践現場のなかで社会福祉援助職のジレンマをどのように克服し、アイデンティティーの確立を実現することのできる力をもった社会福祉援助職をいかに育てていくことができるか、二重の意味での自己覚知を専門教育のなかでどのように実体化させてゆくことができるか、これが社会福祉専門教育に課せられた厳しい課題であるといえよう。

（注）

- （1）「社会福祉制度改革」が真に社会福祉の拡充・発展をめざした改革であるのかということの疑問

について、また、それが、ゴールドプランにおけるホームヘルパー10万人体制の進捗状況の形骸化現象にあらわれていることについてはすでに筆者は以下で論述した。高橋五江「社会福祉地方の時代の一考察」『月刊福祉』Vol.70, No.5, 1987 および同「心優しい市町村自治体の福祉拡充のために」『月刊福祉』Vol.73, No.1, 1990

- (2) 社会福祉は常に政治・経済の動向の規定のなかで変動を余儀なくされる。消費税とバブル経済をバックに誕生したゴールドプランは誕生直後にバブルの崩壊に直面した。(バブル経済は1987年後半から1990年半ばであり、ゴールドプランの策定は半年後の1990年12月であるがその段階では崩壊が認識されていなかった。)これはちょうど福祉元年といわれた1973年がオイルショックの経済的打撃により一転福祉見直しにUターンした時を彷彿させるものである。また、東京佐川急便疑惑に端を発する新たな政治腐敗の発覚は自民党の分裂、政権交替をもたらしたが、その後表面化したゼネコン汚職は地方政界から中央政界までを揺るがせ政局は混迷している。
- (3) 柏木昭「社会福祉実践における力動的基盤について」『淑徳大学大学院究紀要創刊号』9頁, 1992, この論文において、関係の特質をワーカーの能動的な関わりがもたらす関わりあいがありあうという相互理解を深め、ゆだねあうという相互信頼関係の密度が高まる力動的な理解の重要性について述べられている。
- (4) 国分康孝編『カウンセリング辞典』223頁, 誠信書房, 1990年
- (5) G. Hamilton *Theory and Practice of Social Casework* 1940, Columbia Univ. Press 四宮恭二監修, 三浦賜郎訳『ケースワークの理論と実際』上巻62頁, 1960, 有斐閣
- (6) F.P. Biestek *The Casework Relationship* 1957, Loyola Univ. Press 田代不二男・村越芳男訳『ケースワークの原則』133～137頁, 誠信書房, 1965年
- (7) C. Towle *Common Human Needs* 1987, original publication 1945, NASW, New York 小松源助訳『コモン・ヒューマン・ニーズ』124頁, 162頁など, 中央法規出版, 1990年
- (8) 大塚達雄『ソーシャルケースワーク』24～27頁, ミネルヴァ書房, 1960年初期は本書のように、自己確知と確の字を用いることが多かった。
- (9) 仲村優一『ケースワーク』22, 23頁, 誠信書房, 1964年
- (10) 柏木昭『ケースワーク入門』6～7頁, 川島書店, 1966年
- (11) 岡本民夫『ケースワーク研究』190～192頁, ミネルヴァ書房, 1973年
- (12) 大島侑分担執筆, 岡本民夫, 小田兼三編著『社会福祉援助技術総論』44頁, 1990年)
- (13) 冒頭の解説に「～積み積みもれば、胃に穴があくほどの毒気をもったそのエキスを、五七五の川柳にたくして表ざたにし、成仏させてやろうではあ～りませんか。」とある。掲載された89首の川柳の中には「こんにちは 変わりはないね おだいじに」のような暖かみのある句もわずかながらある。しかし、その句と「ケースの死 笑いとはして 後始末」、「救急車自分で呼べよ ばかやろう」の3つの句が同一作者のものであることは、ケースワーカーの両面感情と葛藤の複雑さを表していると読み取れることもできるであろう。
- (14) 読売新聞1993年6月20日記事「ケースワークに一層誇りを」における厚生省側の談話)
- (15) 京極高宣「福祉川柳事件」に思う」『月刊福祉』, Vol.76, No.9, 90頁 1993
- (16) 読売新聞同上記事, 日本福祉大学大友信勝教授の談話
- (17) 今村雅夫自治労連社会福祉部会長「公的扶助研究」誌に掲載された「川柳」問題について
- (18) 公的扶助ケースワークについて理論化されたものとして次の2つをあげることができる。(1) C. Towle *Common Human Needs* 1945, 小松源助訳『コモン・ヒューマン・ニーズ』中央法規出版, 1990, (2) 仲村優一著『ケースワークの原理と技術』全国社会福祉協議会, 1978
- (19) 1981年厚生省123号通知により、国は第2次臨調が発足し、国の歳出を見直す方針を打ち出したことにより、「運用の適正化」指導に基づき生活保護費を支給するかどうかの判定を厳しくするように

した指導のこと。80年ごろ北九州や関西で明るみにでた暴力団員による生活保護費の不正受給がそれを合理化する契機となった。

- (20) A. Davis “Hazardous lives — social work in the 1980s : a view from the Left” *The State or the Market*, P.89, Sage Publication, London, 1987, このなかで、ソーシャルワークが社会的認識を持つように変化することの重要性が論じられている。
- (21) この実習は千葉県県内23, 東京都内6, 神奈川県内1の合計30施設で行われ、各施設には1人から最大5人, 平均2〜3人の学生が配置された。
- (22) 齋藤勇編『人間関係の心理学』143頁, 誠信書房, 1983年
- (23) 村田久行「老いと死の受容体験」1993年6月日本社会福祉実践理論学会報告
- (24) 例えば, 特別養護老人ホームで障害の重い老人の入浴が, 特殊浴槽など機械化が進んだなかで, 非人間的に行われて行くその光景がてんぶらを揚げる仕事場のようなことから一部で「てんぶら」と称されていることは示唆的である。
- (25) 厚生省「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」1993年3月
- (26) 朝から晩までおむつ交換と食事介助に走り回ってお年寄りとは談笑する余裕のない日本の老人ホームにたいして, スウェーデンの老人ホームの介護職員の次ぎの言葉が印象的である。「働こうと思えば, これ以上働けるわ。でもこれ以上忙しく走り回ると『笑顔でお世話』ができないわ。お年寄りにとって一番大切なのは, わたしたちの笑顔よ。それに, お年寄りとはゆっくり話すことも大事な仕事だわ。そもそも介護という仕事は, 次からつぎへと効率よくやればいいってもんじゃないわ」山井和則著『体験ルポ世界の高齢者福祉』76頁, 岩波新書, 1991年

Self-Awareness of the Workers in Social Work

Itsue TAKAHASHI

This paper discusses the term “self-awareness of the workers”, in the belief that it is one of the key terms to improve the quality of social work services. The word “workers” means not only social workers but also the other workers such as care workers who take part in personal human services.

Firstly, many documents are analyzed to clarify the meanings of “self-awareness”, and it comes clear that the word is essential for the workers to help people adequately.

But after two case studies of public assistance and nursing home cases, you could find there are many workers who are lacking self-awareness of themselves in their actual practices. As the result, they might have infringed upon the human rights of consumers of social work services.

But it should not be regarded as the individual responsibility of the workers. It might be the institutional problem related to social policy, systems and social work education.

Workers should always have the insight into their social role as advocates for the benefit of consumers in the social situations. This might be a new concept of “self-awareness” for the workers working in the fields of modern social work.

In conclusion, I stressed the importance of forming an intensive educational program in social work education to let every student acquire self-awareness, much better than now to improve the quality of social work practice.